Annexe 2 - Plaintes et demandes de renseignements

La Section des plaintes et des demandes de renseignements du BSIF répond à toutes les demandes de renseignements et traite toutes les plaintes des consommateurs au sujet des institutions financières et des régimes de retraite fédéraux, en plus de s'assurer du suivi adéquat. En vertu de la législation, les institutions financières doivent établir des procédures spécifiques de traitement des plaintes des consommateurs. Ces procédures doivent être aisément accessibles au public et préciser la façon de communiquer avec le BSIF.

Lorsqu'un client communique avec le BSIF, un préposé aux plaintes et aux demandes de renseignements analyse la situation et, dans la mesure du possible, propose des solutions. Il peut souvent répondre directement aux demandes de renseignements généraux. Les plaintes et demandes de renseignements de nature très précise ou visant une institution particulière sont transmises aux employés de l'institution. De nombreuses institutions financières ont leur propre ombudsman qui peut faire office d'arbitre impartial à l'intention des clients insatisfaits.

Le nombre d'appels reçus par le biais du service téléphonique sans frais que le BSIF offre au public depuis maintenant quatre ans s'est accru de façon significative. Le BSIF reçoit aussi des plaintes et des demandes de renseignements par la poste et par Internet. En 1997-1998, le BSIF a reçu 2 821 plaintes et 11 351 demandes de renseignements. Les tableaux 1 et 2 fournissent des détails sur les plaintes et les demandes de renseignements reçues au cours de l'exercice (12 811 par téléphone, 1 355 par écrit, y compris 44 messages par Internet et 6 entrevues).

Tableau 1 : Demandes de renseignements et plaintes addressées au BSIF
1er avril 1997 au 31 mars 1998

	Banques	Fiducies	Vie	Multirisques	Régimes	Autres de retraite	Total
Renseignements							
Généraux	1 574	369	438	261	169	1 668	4 479
Spécifiques	2 196	295	413	193	822	2 953	6 872
Plaintes							
Coûts d'emprunt	13	3	0	0	0	0	16
Frais de service	127	5	1	0	0	0	133
Qualité du service	274	29	1	3	0	4	311
Petites entreprises	76	4	0	2	0	1	83
Obligations juridiques et contractuelles	1 590	267	189	70	6	47	2 169
Questions en suspens	30	36	29	13	0	1	109
Total	5 880	1 008	1 071	542	997	4 674	14 172

Mode de transmission des plaintes et des demandes de renseignements

Par téléphone	12 811
Correspondance écrite	1 355
En personne	6

Tableau 2 : Cumulatif mensuel des plaintes et des demandes de renseignements (1989-1998)

	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juill.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
1989	536	519	535	493	592	374	582	490	229	335	437	260	5 382
1990	608	623	577	390	721	600	637	621	592	624	739	445	7 177
1991	708	767	659	689	849	733	788	711	582	920	857	695	8 958
1992	899	902	971	952	774	957	1 061	949	856	942	994	847	11 104
1993	1 067	1 178	1 271	939	950	1 070	982	965	979	876	1 107	798	12 182
1994	1 045	1 161	1 181	943	958	1 038	928	1 157	833	907	1 076	749	11 976
1995	1 056	1 153	1 237	995	1 087	1 030	873	983	986	1 191	1 093	739	12 423
1996	1 195	1 239	1 116	1 118	1 111	1 059	1 089	994	1 053	1 224	1 096	865	13 159
1997	1 213	1 245	1 225	1 231	1 180	1 041	1 236	979	1 191	1 200	1 268	1 005	14 014
1998	1 064	1 333	1 444	1 336	1 346	1 430	1 206	-	-	-	-	-	9 159

Annexe 3 - Divulgation de l'information

En février 1995, le gouvernement du Canada a publié un Livre blanc intitulé *Renforcer et assainir le secteur des services financiers canadien*, dans lequel il était proposé de divulguer plus d'information sur la situation financière des institutions financières. On a donné force de loi à la proposition par le biais du projet C-15 adopté en 1996. Le surintendant doit rendre compte au Parlement chaque année des progrès réalisés en matière d'amélioration de la communication de l'information sur le secteur financier.

En juillet et en décembre 1997, le BSIF a émis des lignes directrices sur les normes de divulgation appliquées respectivement aux institutions de dépôts et aux sociétés d'assurance-vie fédérales. En général, chaque institution doit déterminer et décrire les risques importants influant sur ses activités, y compris mais sans y être limités, le risque de taux d'intérêt, le risque de crédit, le risque de change et le risque de liquidité. De plus, les sociétés d'assurances doivent présenter leur risque de réassurance et les autres principaux risques inhérents à la gestion de leurs passifs actuariels. Une institution doit exposer ses méthodes de suivi et de contrôle de ces risques. Elle doit aussi préciser les responsabilités du conseil d'administration et de la haute direction en matière de gestion des risques, y compris l'élaboration des politiques, la mise en œuvre, le suivi et l'examen.

Ces exigences sont entrées en vigueur à partir de la fin de l'exercice 1997. Le BSIF a examiné un échantillon des états financiers des institutions de dépôts et des sociétés d'assurance-vie pour évaluer la conformité aux lignes directrices. Ce travail devrait servir de référence pour mesurer les progrès.

En général, les institutions de dépôts ont fourni des renseignements adéquats sur leur portefeuille de prêts et leur gestion du risque de crédit. La présentation des autres risques pourrait être améliorée, particulièrement dans le cas des sociétés de fiducie et des banques plus petites. Les rapports annuels des sociétés d'assurance-vie examinés par le BSIF comprenaient des analyses des risques importants, quoique moins complètes que celles des grandes banques. Il s'agit d'un domaine où nous espérons noter des améliorations au cours de l'année à venir.

Le BSIF prévoit publier une ligne directrice sur la divulgation des sociétés d'assurances multirisques en 1998-1999, qui servira de cadre pour l'examen de leurs rapports annuels.

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES SUR LE BSIF

L'adresse du BSIF sur l'Internet est :

Accès en temps opportun aux discours, lignes directrices, législation, déclarations de principe, bulletins, données financières courantes ainsi qu'à une liste des institutions financières réglementées par le BSIF.

Publications du BSIF *

Bulletin du BSIF

Lignes directrices en matière de comptabilité et de surveillance

Recueils des formulaires et des instructions

Le Point sur les pensions

* Des frais peuvent être exigés pour des exemplaires imprimés

Pour obtenir des renseignements sur ces publications et sur d'autres,veuillez communiquer avec le Service de diffusion des publications

255, rue Albert, 13e étage, Ottawa K1A 0H2

Téléphone : (613) 990-7655

Télécopieur : (613) 952-8219

Courrier électronique : pub@osfi-bsif.gc.ca

Plaintes et demandes de renseignements

La Section des communications du BSIF assure le traitement des plaintes et des demandes de renseignements des consommateurs au sujet des institutions financières et des régimes de retraite fédéraux

Téléphone : 1-800-385-8647

Télécopieur : (613) 990-5591

Courrier électronique : extcomm@osfi-bsif.gc.ca

Bureaux du BSIF

255, rue Albert

Ottawa, (Ontario) K1A 0H2

Téléphone : (613) 990-7788

C. P. 39

121, rue King Ouest

Toronto (Ontario) M5H 3T9

Téléphone : (416) 973-6662

200, boulevard René-Lévesque Ouest

Bureau 903

Montréal (Québec)

H2Z 1X4

Téléphone : (514) 283-4836

C. P. 52

155, rue Carlton

Winnipeg (Manitoba)

R3C 3H8

Téléphone : (204) 983-4140

C. P. 11

1095, rue Pender Ouest

Vancouver (Colombie-Britannique)

V6E 2M6

Téléphone : (604) 666-5335

HAUTE DIRECTION

John R.V. Palmer, surintendant

Jack Heyes, conseiller spécial

Secteur de la surveillance

Nicholas Le Pan, surintendant adjoint

Chris Cardoza, directeur principal, Institutions de dépôts, Groupe des conglomérats

Carl Hiralal, directeur principal, Assurance-vie, Groupe des conglomérats

Carol Shevlin, directrice principale, Groupe des institutions financières

Ron Bergeron, directeur principal, Régimes de retraite privés

Pamela Hopkins, directrice, Institutions de dépôts, Groupe des conglomérats

Leshak Tymcio, directeur, Institutions de dépôts, Groupe des conglomérats

Alan Shar, directeur, Assurance-vie, Groupe des conglomérats

Wayne Steele, directeur, Institutions de dépôts, Groupe des institutions financières

Joanne Bagnall, directrice, Institutions de dépôts, Groupe des institutions financières

Barb Coyle, directrice, Institutions de dépôts, Groupe des institutions financières

Kim Norris, directeur, Surveillance des succursales de banques étrangères

Elizabeth Lopatko, directrice, Assurances, Groupe des institutions financières

Wayne Proctor, directeur, Assurances, Groupe des institutions financières

Bruce Thompson, directeur, Assurances, Groupe des institutions financières

Henry Heft, directeur, Assurances, Groupe des institutions financières

Harry Arjoon, directeur, Inspection des régimes de retraite

Gilles Babin, directeur, Bureau régional, Montréal

Richard Rowe, directeur, Bureau régional, Winnipeg

Poste vacant, directeur, Bureau régional, Vancouver

Secteur de la réglementation

John R. Thompson, surintendant adjoint

Paul Fecser, directeur, Agrément et approbations

Tony Maxwell, directeur, Relations internationales

Patty Evanoff, directrice, Législation et précédents

Alain Prévost, directeur, Services juridiques

André Girard, gestionnaire, Communications

Secteur du soutien spécialisé

Gordon Baker, surintendant auxiliaire intérimaire

Naren Sheth, directeur, Pratiques de réglementation et de surveillance

Bob Hanna, directeur, Fonds propres

Gerry Ifill, directeur, Marchés de capitaux

Michael Hale, directeur, Actuariat

Jeff Miller, directeur, Analyse financière et gestion des données

Secteur des services intégrés

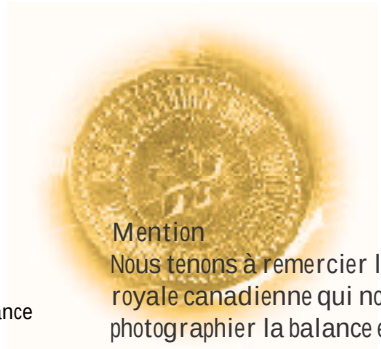
Edna M. MacKenzie, surintendant auxiliaire

Rose Bussière, directrice principale, Gestion des ressources humaines

Arthur Tam, directeur intérimaire, Finances et planification intégrée

Allan Gillich, directeur intérimaire, Technologie de l'information

Denis Leroux, gestionnaire, Services administratifs



Mention
Nous tenons à remercier la Monnaie royale canadienne qui nous a autorisé à photographier la balance et les lingots d'or.

Photographie
Richard Desmarais Photography

Impression
Les Impressions Intra Media inc.

Cette publication est entièrement recyclable.